

加快改变银行业消费者弱势地位

中国银监会副主席 郭利根

融资

本报讯 记者刘溪报道：融资担保行业以其增加信用水平的功能在促进小微企业融资方面发挥着独特的作用，但时不时爆发的风险事件让这个行当显得有点乱。

日前，在中国融资担保业协会成立大会上，银监会副主席阎兆星披露了融资担保业的最新发展状况。截至去年末，全国融资性担保行业共有法人机构8590家，同比增加188家，增长2.2%，同比增幅减少37个百分点，其中国有控股1907家，占比22.2%，民营及外资控股6683家，占比77.8%。与机构数量增速放缓不同，融资担保业整体行业资本和拨备持续增长，整体实力稳步增强。截至去年末，实收资本共计8282亿元，同比增长12.3%；行业担保准备金合计701亿元，同比增长25.2%。

在业务开展方面，银担业务合作继续扩大，支持中小微企业融资的作用进一步增强。截至去年末，与融资性担保机构开展业务合作的银行业金融机构总计15414家，较年初增长10.3%；融资性担保贷款余额14596亿元，较年初增长12.3%。

在业务质量方面，融资性担保代偿率上升，但融资性担保损失率仍在低位。截至2012年末，融资性担保代偿率249.5亿元，代偿率为1.3%，较上年末增加0.9个百分点。融资性担保损失率为0.1%，较上年末增加0.1个百分点。截至去年末，融资性担保贷款不良率为1.3%，较年初增加0.5个百分点，比银行业金融机构各项贷款不良率总体水平低近0.3个百分点。

阎兆星认为，发展数据说明，国务院2009年成立融资性担保业务监管部门联席会议后，融资担保行业自身在规范的同时，对中小微企业的融资增信作用不断增强。

融资担保行业是高杠杆、高风险的行业，可靠的担保实力、规范的风险管理和良好的声誉是这个行业的生存基础。“我们很难想象，一个缺乏规范的融资担保行业能够在解决中小微企业融资难等问题上发挥更大的作用。”阎兆星表示，中国融资担保业协会的成立，将有助于解决行业现存的一些问题并提升行业整体能力素质。

据悉，协会将变被动接受监管为自觉规范行为，变无序竞争为有序合作，推动行业的规范健康发展。一是通过组织制定自律公约及技术标准、业务规范，提高行业的专业化程度和服务水平，充分发挥行业自律对监管的补充作用；二是制定从业人员行为准则，培养职业操守，开展相关专业资格考试及评定，加强对从业人员的自律管理；三是代表会员单位的共同利益，积极参与有关行业发展及与行业权益相关的决策论证，及时反映会员诉求及制约行业改革发展的问题；四是积极协调会员与监管部门、银行业金融机构及其他相关主体之间的关系，做好会员之间的沟通，形成良性竞争、合作共赢、规范发展的共识。

业内动态

交通银行——

推出太平洋可视卡

本报讯 9月17日，交通银行与中国银联合作推出业内领先的可视金融IC卡——太平洋可视卡。太平洋可视卡是集IC借记卡金融功能、电子纸显示技术与安全认证(动态令牌)功能于一体的创新银行卡产品。太平洋可视卡首先是一张标准银联人民币个人借记卡，为磁条芯片复合卡，集接触式、非接触式以及磁条等复合特性于一身，卡片的磁条和金融芯片具有交发行的现有太平洋IC个人借记卡的各项金融功能。(金曦)

浙商银行——

发行15亿元小微金融债

本报讯 日前，浙商银行在银行间债券市场成功发行15亿元小微金融债券，期限5年，票面利率5%。债券的募集资金将专项用于小微企业贷款，有针对性地加大对小微企业的扶持力度。经中诚信国际信用评级有限责任公司综合评定，本期债券信用等级为AA+，发行人主体信用等级为AA+。据悉，此次发行15亿元金融债券，是根据浙商银行小微企业贷款发放的需求和节奏来安排发行的。如果小微企业贷款需求旺盛，该行还将择机追加发行。(李想)

中信银行——

抢滩“体验式网银”

本报讯 中信网银近期推出了购买实物贵金属业务。临近国庆节，网银购买实物贵金属业务为客户提供无需排队，还可挑选提货网点等便利服务，为繁忙的上班族提供了不少便利。中信网银购买贵金属业务自推出以来，以提高客户体验为目标，提供24小时交易服务，报价实时更新，投资客户可通过中信银行网银渠道实现足不出户24小时连续锁定交易价格，及时从市场的每一次波动中发掘投资机会，并可自主选择便利的提货银行网点。(李天)

本版编辑 陈果静 钱菁旒 美编 高妍

务要求的提高将会促进金融服务的效率和创新；健康的银行体系是服务消费者的前提和基础，充分维护消费者的合法权益应该成为银行业发展的目标和动力。

当前，与人民群众对金融服务的期望相比，银行业消费者保护工作的全面启动不是太多，而是太少；我们之前给予的关注不是太多，而是太少。只有意识到差距，我们才能奋起直追，迎头赶上。

我国金融监管从行业管理演变而来，工作对象是金融机构，传统监管目标定位于维护金融体系稳定，更多关注金融行业发展与风险防范，偏重于维护金融市场秩序，对消费者权益保护关注相对不足。国际金融危机的惨痛教训充分显示，仅仅关注金融体系内部风险是远远不够的，只强调增强金融机构风险抵御能力和盈利能力，而忽视消费者权益保护，必将使行业发展误入歧途，从而导致全社会付出巨大代价。要让人民群众充分享受

经济发展、金融改革的成果，就有必要加快推进监管升级。

对监管部门来说，要淡出行业管理定位，以风险控制手段，以行业发展为保障，将消费者保护作为常态化监管工作内容，加强对银行业经营管理行为的严格监管，优化和充实监管资源配置，切实履行保护消费者权益这一监管者的天职职责和重要使命。

对银行业金融机构来说，首先要学会换位思考，防患未然，真正从消费者的角度出发，凭着良心和责任感，设身处地考虑消费者究竟需要怎样的金融产品和服务。做到从消费者的利益出发，为消费者设计和提供产品服务，尽可能减少不必要的误解和纠纷。

其次，要开诚布公，取信于民。在接受和使用金融产品和服务的过程中，消费者与金融机构之间信息不对称的特征十分显著。信心来自于信任，信任来自于公开透明，只有将

必要的金融知识和风险信息充分传递给消费者，才能获取消费者的理解和信任，从而构建消费者与银行之间的良性互动。

最后，要科学定位，真诚服务。银行业是服务行业，提供的产品和服务直接面向终端消费者。消费者是银行业的衣食父母，消费者的评价和口碑是银行最具价值的核心竞争力，也是银行长期稳健发展的根基。银行业金融机构要懂得尊重消费者，要善于在消费者的投诉和抱怨中汲取营养，真心实意地帮助消费者解答疑问、解决问题，真正将消费者的满意作为促进银行发展的动力。如此，才能从根本上改变银行业消费者的弱势地位。



如何帮助金融消费者主张诉求

刘元

权威声音

保护银行业消费者的合法权益是监管者的天职。在与银行业金融机构的交易过程中，由于信息不对称，消费者在金融交易活动中谈判议价能力受限，一旦合法权益受损，单枪匹马进行维权，将很难保障自身合法权利不受侵害，需要社会力量的介入来主张消费者的诉求。

不断加强和改进消费者权益保护工作，既是广大人民群众的热切期望，也是确保银行体系健康发展、维护公众信心的内在要求，更是社会赋予监管者的神圣使命。

从无到有：开启监管新模式

9月4日，银监会正式发布《银行业消费者权益保护工作指引》，填补了国内银行业消费者权益保护制度方面的空白，对整个行业发展与监管具有里程碑意义，标志着在银监会的监督引领下，银行业消费者权益保护工作趋于制度化、规范化。

对消费者保护的重视并非一开始就有。2001年中国加入WTO时，我国国有银行技术破产论迫使中国政府和监管当局将银行体制改革和化解历史风险放在首位。经过10年的努力，以2009年农业银行上市为代表，我国实现了对以五大银行为代表的银行体系的改造，银行业由全面化解历史形成的金融风险转入了高速发展阶段。

正是在这一时期，银行业的发展暴露出两个方面的问题：一是商业银行金融创新的热情和能力上升，新产品不断亮相市场，使消费者眼花缭乱；二是迫于竞争的压力，银行从业人员盲目推销产品，消费纠纷开始大幅增加。此时正值国际金融危机爆发，我国的银行监管机构如多数国家监管机构一样，开始认识到保护消费者权益对银行业健康发展的重要性。

经过一段时间的酝酿，银监会于2012年成立消费者权益保护局，明确将消费者权益保护作为银行监管的重要组成部分，从而成为监管者的重要使命。与此同时，银行业监管工作由重视风险监管促进行业稳健从而实现对消费者保护，向重视行为监管直接将消费者权益保护工作作为终极目标发展，实现了监管理念的发展和转变。

从被动到主动：树立保护新理念

消费者权益保护局成立之后，在充分考量国情并适度创新的基础上，银监会制定了《银行业消费者权益保护工作规划纲要(2012-2015年)》。

《纲要》明确将改进银行业服务质量、提高金融稳定能力、提升公众金融素质、支持行业发展、赢得社会尊重作为银行业消费者权益保护的工作目标。

与此同时，还明确了银行业消费者权益保护的工作宗旨，即坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，通过广泛、深入、系

统的金融教育，全面提升全社会对银行业产品和服务的认知度，全面提升全社会的金融素质，培育银行业消费者维权的意识和能力，积极、科学地主张银行业消费者合法权益等。

在工作目标和工作宗旨已经明确的前提下，银监会又创造性地提出了“预防为先，教育为主，依法维权，协调处置”的银行业消费者权益保护工作原则。这一工作原则是银监会创造性提出的基本原则，是将消费者权益保护由被动解决纠纷向积极预防矛盾转化的一种有益尝试。

所谓“预防为先”，是要求银行业金融机构在产品或服务的设计开发、定价管理、协议制定、审批准入等各个业务环节，落实有关银行业消费者权益保护的相关要素，使银行业消费者权益保护的措施在产品和服务进入市场前得以实施；“教育为主”，是要求全行业积极开展广泛、持续、系统的金融宣传教育活动，在帮助员工强化银行业消费者权益保护意识的同时，积极培育银行业消费者的自主选择判断能力和主动维权能力；“依法维权”，是要求银行业金融机构在纠纷处理过程中遵循公平、公正原则，妥善维护银行业消费者的合法权益；“协调处置”，是监管部门督促银行业金融机构妥善调解处理消费纠纷，行使好保护银行业消费者权益的天职职责。

从眼前到未来：营造教育新风尚

只有通过广泛、系统、持续的金融知识宣传教育，提升消费者对金融机构、产品和市场的了解，最大限度地落实消费者的知情权，提升消费者的维权意识和能力，从而实现了对存款人利益的保护。

面向全社会开展金融知识宣传和教育培训，提升社会公众的金融素质，消除由于信息不对称导致的隔阂与误会，这也是从根本上解决金融消费纠纷、营造良好消费环境、维护社会稳定的重要手段。

目前，银监会已将9月定为“银行业金融知识宣传服务月”，组织全行业开展“金融知识进万家”活动，面向全社会持续开展金融知识。同时，针对特定消费群体开展有针对性的金融教育，包括对进城务工人员金融知识普及，推动新生消费群体在开始接触银行产品或服务时就能够掌握必要的金融知识；本着着眼未来、立足

银行业消费者权益保护工作日趋制度化、规范化



长远，大力支持和推动大、中、小学校开设金融知识课程，在潜在消费群体中普及金融知识；通过与社会各界的合作，扩大金融知识宣传的受众面，实现金融知识进社区、车站、码头、工地、农村的工作目标。

值得注意的是，消费者金融知识宣传教育是银行业义不容辞的责任，但如果仅仅依赖行业内部的单方努力，恐怕也会孤掌难鸣，难以达到提升全民金融素质的效果。为此，银监会将积极建议国家有关部门，尽快把金融教育纳入国家教育发展战略，制定面向公众的金融教育长远规划，把普及金融知识作为国民教育的重要内容，根据大、中、小学生的不同特点，因材施教，使金融知识宣传教育工作走向规范化和制度化。

从探索到长效：建立坚实新体系

我国已经在银行业消费者权益保护领域迈出坚实的步伐。但是，银行业消费者权益保护在我国还是一项处在探索之中的新事物，必须作持之以恒的努力。

银监会下一步还将着重推动工作责任、评估体系、投诉渠道和行为监督等方面的工作。具体来看，在落实工作责任上，即以《指引》为准则，督促银行业金融机构落实消费者权益保护工作的主体责任，要求银行业金融机构设立或指定专门部门，独立、权威、专业地开展银行业消费者权益保护工作，确保消费者权益保护理念和原则贯穿于经营管理的各个环节，形成全流程、全方位的消费者权益保护架构。同时，银监会

及其派出机构落实“定人、定岗、定责”的原则，完善工作机制，确保消费者权益保护工作规划科学、监督得力、协调顺畅、执行到位。

在建立评估体系上，包括实施监管评估，通过监管部门的评估，督促银行业金融机构及时总结和改善消费者权益保护工作的效果；组织行业评比，通过业内的互评，促进消费者权益保护的规范和落实；开展社会评价，通过收集社会公众对银行业金融机构产品和服务的评价、意见及建议，推动银行业金融机构及监管部门有针对性地改进工作。

在畅通投诉渠道上，一方面要求银行业金融机构为消费者投诉提供必要便利，在营业网点和门户网站醒目位置公布投诉方式和投诉流程；另一方面监管部门将督促银行业金融机构加强对投诉处理结果的跟踪管理，定期汇总分析客户建议、集中投诉问题等信息，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，并从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实把维护好广大银行业消费者的合法权益落到实处。

在强化行为监管上，监管部门将督促银行业金融机构通过加强内部控制，防止侵害消费者权益行为发生。同时，通过对“二次”投诉的受理，对恶意侵害消费者权益的行为给予纠正和处罚。

需要看到，保护银行业消费者的工作并非单线操作，只有以多种方式广泛开拓思路，吸纳成功实践，听取各方意见，才能不断将银行业消费者权益保护工作全面引向深入。(作者单位：中国银监会消费者保护局)

观点

建立金融消费纠纷专业调解制度

《银行业消费者权益保护工作指引》的发布是我国金融消费者保护制度实践由零散、碎片化保护向集中、体系化保护的良好开端，从一定意义上讲是我国金融消费者权益保护迈向新阶段、开创全面性制度化保护新局面的新起点。

法律的生命在实施，金融消费者权益保护贵在实现，而权威统一的金融消费者权益保护机构与快捷方便高效的金融消费纠纷解决机制是顺利实施的根本保障。快捷、

方便、高效的金融纠纷解决机制才能够公平、合理、有效处理金融消费争议事件。我国现有的金融司法、仲裁不能适应金融消费纠纷快速解决的需要。有必要建立专门的金融消费纠纷专业调解制度，应赋予金融消费者对金融纠纷调解程序的单方发起权、裁决效力的单方确认权，减免金融消费者投诉等方面的费用，向保护金融消费者倾斜。

——中国人民大学法学院教授 朱大旗

观点

形成监管与自律并重的保护工作体系

综观《指引》的内容及当今国际社会金融消费者保护监管立法的发展现状和趋势，可以看到：一是银行业消费者权益保护的特定内容得到明晰，突出知情权、选择权、公平交易权和信息安全权等银行业金融机构服务中容易发生纠纷的重点权利问题；二是突出“预防为先”的保护监管理念，并在全球金融消费者保护监管和立法实践中具有领先性，有助于推动金融机构自我约束体系的建立和完善；三是银行业金融机构自律体系建

设成为监管关注的重点内容，这在金融消费者保护的国内立法和监管方面都具有领先性；四是投诉管理的优化与外部督导兼顾，强调了投诉管理的统一化、规范化、系统化问题，还明确要求醒目公示投诉方式和流程，做好投诉登记和告知事宜；五是构筑基本的监管保障机制，势必对金融机构产生强制性约束力；六是外部教育与内部教育并重，有助于提升银行员工消费者权益保护意识水平。——中国工商银行总行 李金泽